

Munkatársak kiégésének megelőzése

Lelki terhelés csökkentése krízishelyzetben

A Covid-19 járvány idején még inkább előtérbe kerül a kórházi dolgozók, munkatársak lelki egészségvédelme. Magyarországon a kevésbé megterhelő időszakokban is magas a kórházi dolgozók körében a kiégési veszélyeztetettség. Egy tanulmány szerint a magyar orvosok több mint 50%-a közepes, vagy súlyos fokú emocionális kimerültséggel bír, ugyanezen felmérés keretein belül derült ki az is, hogy az orvosok 65,8%-ának teljesítménye jelentős mértékben romlott a kiégés következményeként. A szakdolgozók kiégésével kapcsolatosan ezek az arányok még rosszabbak lehetnek. Egy magyarországi tanulmány szerint az ápolók több mint 70%-át érintik valamilyen szinten a kiégés okozta tünetek. A krízishelyzet ezen még tovább ronthat.

A megfelelő minőségű ellátás alapvető pillérei az egészségügyi dolgozók, akikből már így is hiányt szenvedünk. Így különösen figyelniük kell rájuk! A fokozott fizikai és lelki terhelés, az ennek következtében kialakuló kiégés, igen rövidtávon eredményezheti a munkaerő jelentős csökkenését, akár a létszámot, akár a munkavégzés eredményességét tekintve. A munkatársak koncentrációs képessége romolhat, ingerültté vagy motiválatlanná válhatnak, megbetegedhetnek, stb. Minél inkább frusztráltak a dolgozók, annál inkább számíthatunk hibákra, az általuk nyújtott ellátás eredménytelenségére, illetve szakmai nem megfelelőségekre, és az ebből adódó olyan súlyos következményekre, mint pl. a fertőzés intézetben belüli terjedése, vagy akár a sajtót is elérő nemkívánatos események (betegcsere, gyógyszercsere, stb.).

Ajánlások:

- *Készíts könnyen áttekinthető intézményi szabályozásokat!*

A megváltozott körülmények között szükséges az eddigi gyakorlat gyors, dinamikus újrászervezése. Az átlagos hétköznapi megszokott intézményi protokoll rendszer járványügyi helyzetben gúzsba kötheti az ellátó személyzetet. Az újonnan készülő, COVID-19 járvánnyal összefüggő intézményi szabályozásokat minél inkább egyszerűre, könnyen érthetőre és áttekinthetőre érdemes szabni, a dolgozókat ezzel meg lehet óvni a kialakult helyzetben többlet terhet okozó faktoroktól.

- *Kommunikálj nyíltan, tájékoztasd rendszeresen és kielégítően a dolgozókat!*

Egy krízishelyzetben kiemelten fontos a folyamatosan változó körülményekhez való alkalmazkodás, melynek feltétele a jólinformáltság. Ez hozzájárul a dolgozókat érő stressz csökkentéséhez, a feladatra való megfelelő felkészüléshez és egyúttal a kiégés elkerüléséhez. Javasoljuk a **Napi szintű, hiteles tájékoztatás**, illetve a **Sürgős információk közzétele** című ajánlásaink áttekintését.

- *Biztosíts a dolgozók számára elegendő, feltöltődésre lehetőséget adó pihenőidőt!*

Több kutatás is készült korábban a dolgozók kiégése, kimerültsége és a pihentető alvás kapcsolatáról. A kiégés jeleit mutató egészségügyi személyzet kevesebbet, és kevésbé pihentetően alszik a mindennapok folyamán is.



Vezetőként a beosztás megtervezésekor vedd figyelembe a munkatársak pihenési szükségletét, mely személyenként eltérő lehet, csakúgy, mint a feltöltődés üteme, módja. Ha a dolgozók számára az otthoni feltöltődés lehetősége nem biztosított, az intézményen belül alakíts ki pihenő helyiségeket. Csak megfelelő pihenés mellett tartható fenn a dolgozók maximális türelme és koncentrációja. Ha lehetséges, a beosztottnak a munkavégzés idejére is biztosíts rövid, feltöltődésre fordítható, munkaközi szüneteket. A beosztás vegye figyelembe, hogy a kevésbé, illetve a jobban megterhelő feladatok között rotálódjanak a dolgozók a mûszakok alatt, így viszonylagosan egyenlően oszlanak meg a terhek.

- *Vedd figyelembe a dolgozók szükségleteit a munkavégzés helyének megtervezésekor!*

Az igazolt, vagy COVID-19 gyanús betegek ellátására kijelölt munkaterületek kialakításakor minden intézményi menedzsmenethez figyelembe kell venni a dolgozók mindennapi szükségleteit. Az újonnan kialakított ellátó egységek esetén is gondoskodni kell a szociális helyiségek, a dolgozói mosdók kialakításáról és a kapcsolódó infekciókontroll tevékenységek meghatározásáról, kiépítéséről. Ezek hiánya növeli a dolgozói frusztrációt, ezáltal emeli a kiegészítési kockázatát.

- *Építs ki új, vagy eddig kevésbé használt kommunikációs platformokat a betegek és az ellátó személyzet között, ezzel is támogatva a kollégák munkavégzését, csökkentve bizonytalanságukat!*

A kórházi dolgozók napi rutinját erősen megnehezítik a járványügyi teendők és kötelezettségek. Sok szakma ütközik az előírások miatt ellátási nehézségekbe, átmeneti leállások miatt sok szakember nem tudja ellátni rászoruló betegeit. Azon szakterületek esetén, ahol az ellátás nem szünetel, rengeteg plusz energiába kerül megfelelni a megváltozott követelményeknek. A lelkiismeretes kórházi szakember számára jelentős frusztrációt okoz, ha a rábízott betegeket nem tudja olyan gondossággal ellátni, ahogy azt a járványügyi helyzet előtt tette, és ez akár a páciens állapotromlásához is vezethet. Az ellátó és a beteg közötti kapcsolatok létrejöttének megkönnyítése érdekében új kommunikációs csatornák létesítése célszerű, bevezethetők akár online, telemedicinális platformok is. Ezen platformok kialakításakor figyelembe kell venni a megbízhatósági, és adatvédelmi szempontokat. Ezeken keresztül is folyhat egyes szakterületek munkavégzése, csökkenthető a dolgozók terhelése, nem mellesleg így a kontaktusok száma is csökken. A járvány időszak folyamán felmerülő társadalmi kommunikációs lehetőségekről bővebb információ a **Lakossági tájékoztatás** című anyagunkban található!

- *Gondoskodj dolgozóid személyes és szakmai biztonságáról!*

A kórházi dolgozók számára egy ilyen kritikus helyzetben nagyon lényeges, hogy érezzék a vezetőség bizalmát, támogatását, és segítőkészségét. Elegendő védőfelszerelés biztosítása mellett fontos, hogy tudják, krízishelyzetben az ellátás-, és az ellátók biztonsága az első! Legyen platformja a visszajelzéseknek, a munkatársaknak legyen lehetőségük a problémáik megosztására. Az intézmény és a dolgozók próbálják minél nagyobb mértékben segíteni, támogatni egymást szakmai tevékenységük végzésében, és ha van rá igény, akár magánéleti problémák megoldásában is. Az oktatásokon, plakátokon, ellenőrzőlistákon túl, biztosítani kell, hogy minden dolgozónak legyen egy felelősségi-, és hatáskörben is adekvát segítségkérésre, és –nyújtásra alkalmas kapcsolata, ennek rendszerét ki kell alakítani!



- *Kommunikálj megbecsülést a kollégáid felé!*

A közvetlen betegellátásban dolgozó kollégák számára nagyon fontos, hogy érezzék a megbecsülést, valamint, hogy az erőn felüli teljesítményüket elismerje mind a kórházi vezetés, mind pedig a társadalom. Krízishelyzetben növeli a munkatársak kitartását, ha érzik, munkájuk fontos és megbecsült mindenki számára. Ne csak anyagi juttatások formájában éreztessd a megbecsülést, sokat tehetsz kommunikációval, a megfelelő munkakörülmények megteremtésével is. Az intézmény a társadalom felé kommunikáljon nyíltan és gyakran, ezzel tudatosítva mindenki számára, hogy mekkora nyomás van a dolgozókon, és megbecsülést érdemelnek. Az intézmény számára beérkező lakossági köszönetnyilvánításokat (anyagi, tárgyi, köszönőlevelek, stb.) juttasd el a frontvonalban dolgozókhöz. A csoportos, és egyéni munkahelyi sikerek körlevelek, cikkek formájában legyenek a lehető legszélesebb körben nyilvánosságra hozva, ezzel is sugározva a megbecsülést a kollégák felé.

- *Biztosíts platformot a tapasztalatok, tanulságok megbeszélésére, szervezett konzultációs alkalmak formájában!*

Gondoskodj arról, hogy a dolgozóknak legyen alkalmuk megbeszélni egymással a mindennapi nehézségeiket, az ellátással kapcsolatos tapasztalatokat. Erre a COVID-19 járvány ideje alatt azért is van nagy szükség mert a betegséggel kapcsolatban sok mindent nem ismerünk még. A frontvonalból jövő visszajelzéseknek nagyon fontos szerep jut egy ismeretlen szituáció feltérképezésében, ezért van szükség egy jól működő visszajelzési rendszer kiépítésére. Ezen felül alkalmat kell adni a szabad megbeszéléseknek, ezek során hasznos gondolatok juthatnak felszínre, amiket később az ellátásban kamatoztatni lehet. Ha a munkatársaknak lehetőségük van a munkájukkal kapcsolatos bizonytalanságok megosztására, és ezekkel kapcsolatban alkalom nyílik a közös megoldás keresésére, az csapatkohéziós erejű. Nagyban segíti a munkatársakat, ha azt tapasztalják, hogy mindenki ugyanabban a hajóban evez, és akut helyzetben sincsenek egyedül.

- *Ismerd fel az alkalmazottjaid esetén a kiégés jeleit, a kimerült kollégáknak nyújts regenerálódási időt a frontvonalbeli munkából való ideiglenes kivonással!*

A kiégésre utaló tünetek (szorongás, nyomott hangulat, ingerlékenység, krónikus kimerültség, kikapcsolási képtelenség) felismerése kiemelten fontos a túlterhelt kórházi dolgozók esetén. Ha egy dolgozó a kiégettsége, krónikus fáradtsága miatt veszélyezteti a professzionális védekezést, és hibáival nem várt események bekövetkezését kockáztatja, többlet szünetet célszerű biztosítani számára. Ezt követően a kolléga sokkal nagyobb hatékonysággal tud majd dolgozni. A dolgozók biztonságérzetét nagy fokban emeli, ha érzik a törődést és az odafigyelést. Hívd fel az osztályvezetők és műszakvezetők figyelmét a kiégés jeleire, valamint felismerésük fontosságára. Oktasd őket a tünetek felismerésére és az ezzel kapcsolatos teendőkre.

- *Biztosíts lelki segítségnyújtási lehetőséget!*

A járvány időszakban megnövekedett az ingyenesen elérhető lelki segítségnyújtási telefonvonalak száma. Tájékoztasd a munkatársakat erről az akár anonimán is igénybe vehető lehetőségről. Azon dolgozók számára, akik ennek szükségét érzik, biztosíts a kórházon belülről, vagy esetleg máshonnan 0-24-ben elérhető lelki segítségnyújtási vonalat, ezzel a plusz lehetőséggel is hozzájárulva a dolgozók feszültségének és stressz szintjének csökkentéséhez. Alakíts segítő csoportot az intézményben rendelkezésre álló pszichológusi csapatból a munkatársak támogatására.



Felhasznált irodalom:

Alessi, Charles. 2020. 'Clinician burnout during the times of COVID-19', <https://www.healthcareitnews.com>.

Blasko, Kelly. 2020. 'In a COVID-19 world, pace yourself to stay resilient and avoid burnout'.

Dr. Győrffy Zsuzsa, Dr. Girasek Edmond. 2015. 'Kiegészítés a magyarországi orvosok körében. Kik a legveszélyeztetettebbek?', *Orvosi hetilap*.

Gavidia, Matthew. 2020. 'Sleep, Physician Burnout Linked Amid COVID-19 Pandemic', *American Journal of Managed Care*.

Pálfi, Ferencné. 2003. 'Szolgálat, önfeláldozás, hivatás? - A kiegészítés veszélyei ápolók körében', *Nővér*.



Ellenőrzőlista

A munkatársak kiégésének megelőzésével kapcsolatos menedzsmenti intézkedésekhez

A COVID-19 járvánnyal összefüggésben készített betegellátással kapcsolatos szabályozások egyszerűek, könnyen érthetőek és áttekinthetőek.	<input type="checkbox"/>
A járványidőszakra vonatkozó szabályok és körülmények kommunikációja minden dolgozó számára érthető és kielégítő módon folyik. A visszajelzések megfogalmazására, a kérdések megbeszélésére az intézmény minden dolgozójának lehetősége van.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók számára biztosított elegendő, és jó körülmények közötti pihenési lehetőség. - Az intézményben kialakításra került pihenőhelyiség azon dolgozók számára, akiknek az otthoni pihenés lehetősége nem biztosítható teljes mértékben biztonságosan.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A beosztás készítése folyamán a dolgozók egyenlő terhelésére való törekvés előtérbe került, a lehetőségekhez mérten biztosított minden kolléga számára a napi munkavégzés közbeni pihenési idő.	<input type="checkbox"/>
Kialakításra került a járványügyi védekezési szabályzatokkal kompatibilis étkező helyiség a frontvonalban dolgozó kollégák számára, ahol a napi étkezéseiket időben, és kielégítően le tudják folytatni.	<input type="checkbox"/>
A frontvonalban dolgozó kollégák számára az általános mosdó használat biztosított, a járványügyi védekezés szabályainak figyelembevételével.	<input type="checkbox"/>
Bevezetésre került telemedicinális, vagy egyéb kommunikációs platform a betegekkel való személyes találkozások csökkentésére, illetve a kontaktus nélküli betegellátás segítésére. Az új kommunikációs platform felállítása a betegbiztonsági és adatvédelmi szempontok alapján történt.	<input type="checkbox"/>
Az intézmény, valamint az ellátási egység vezetői kommunikációja minden dolgozó biztonságérzetének maximalizálására törekedően történik.	<input type="checkbox"/>
Az intézményi menedzsment érzékelteti megbecsülését a dolgozók felé, az intézmény közösségi kommunikációja a lakosság megbecsülését váltja ki a frontvonalban dolgozó egészségügyi személyzet felé.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók számára platform biztosított az ellátási tapasztalatok megbeszélésére. - Ezen alkalom keretein belül megtörtént a dolgozók felkészítése a várható nehézségekre.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Az intézmény, az osztályok, valamint a műszakok vezetői felismerik a kiégés tüneteit a kollégákon (szorongás, nyomott hangulat, ingerlékenység, krónikus kimerültség, kikapcsolási képtelenség). A tünetek felismerésének, és az ezzel kapcsolatos teendőknek az oktatása megtörtént.	<input type="checkbox"/>
A dolgozók számára lelki segélyvonalhoz való hozzáférés biztosított, az erről szóló tájékoztatás megtörtént, a kollégákat bátorítják az igénybevételére.	<input type="checkbox"/>

